

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	FRM-KEK-001
			İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
			Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	0
			Sayfa	Sayfa 1 / 23

A- ALANYA ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

1. TARİHÇE

Özel Hamdullah Emin Paşa Kolejini 1978’de kurmuş olan Hamdullah Emin Paşa ve Haremi Hatice Tahire Hanım Vakfı (kuruluşu 1932), bir eğitim vakfı olarak Alanya’nın ilk üniversitesini de kurma yönündeki girişimlerine 2007 yılında başlamıştır. 14 Mart 2008’de gerçekleştirilen paydaş toplantısından çıkan görüş ışığında, Alanya’da bir vakıf üniversitesi kurulabilmesi için gerekli fizibilite raporu hazırlanmasına karar verilmiştir. Kurucu Vakfımız, 23 Aralık 2008’de 148/335 sayı numarasıyla, Yüksek Öğretim Kuruluna (YÖK) 26 Ağustos 2009’da hazırlanmış olan fizibilite raporu ile istenen diğer taahhütname ve evrakları da sunarak ilk resmi başvurusunu yapmıştır.

Alanya Üniversitesi için yasanın öngördüğü Üniversite Mütevelli Heyeti, Kurucu Vakıf tarafından 2009 yılında oluşturulmuş, 2010 yılında yeni eklenen üyelerle toplam üye sayısı 15 olarak belirlenmiştir. Kurucu mütevelli heyetin 4 Aralık 2010 tarihli toplantısında Üniversitenin fiziki, idari, mali ve idari yapılanması sürecindeki gelişmeler görüşülmüş ve Mütevelli Heyet kendi içinde bu konulara ilişkin çalışma grupları oluşturmuştur.

Alanya Üniversitesinin Ana Yönetmelik taslağı Kurucu Mütevelli Heyetinde görüşülerek kabul edilip, YÖK tarafından onanmış ve 18 Temmuz 2011 tarihli Resmi Gazete de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversite adı; 09.02.2023 tarih ve 32099 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan kararla birlikte ismi " ALANYA ÜNİVERSİTESİ" olmuştur.

Üniversite, Rektörlüğe bağlı olarak;

- Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi,
- Sağlık Bilimleri Fakültesi,
- İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi,
- Sanat ve Tasarım Fakültesi,
- Meslek Yüksekokulu,
- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’nden oluşmaktadır.

Alanya Üniversitesi alanlarında, uzman akademik ve yönetsel kadroları ile içinde bulunduğu yüzyılın gerektirdiği evrensel niteliklere sahip; bilgili, çağdaş, donanımlı, araştırmacı, dinamik, mesleklerinde başarılı, uluslararası çalışmaları yakından takip eden, ülke sorunlarına duyarlı, Atatürk ilkelerine bağlı; ahlaki, insani ve üst düzey manevi değerler taşıyan, Türkiye Cumhuriyeti Devleti’ne ve topluma karşı görev ve sorumluluklarını bilen ve bunları davranış haline getiren; ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeyde eğitilmiş insanları yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Alanya Üniversitesi, sektörün ihtiyaç duyduğu personeli uluslararası standartlarda yetiştirecek gerekli sertifikasyona, eğitim altyapısına ve bu alandaki deneyimli eğitim kadrosuna sahiptir.

Alanya Üniversitesi Hamdullah Emin Paşa ve Merkez Kampüsleri olmak üzere toplam 7020 m² açık

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkcilli Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 2 / 23

alanı 15.462 m² kapalı alanı olmak üzere toplam 22.482 m² üzerine kurulmuştur. Kampüslerde öğrencilerin kantin, kafe, ortak alan gibi sosyal zamanlarını geçirebilecekleri alanlar bulunmaktadır.

2. MİSYON – VİZYON

Misyon (Öz Görev)

Evrensel bilimsel değerler doğrultusunda; öğrenci odaklı ve uygulamalı eğitim anlayışıyla nitelikli bireyler yetiştiren, araştırma ve yenilik faaliyetleriyle bilgi üreten, girişimciliği destekleyen, uluslararası işbirliklerini geliştiren, bölgesel kalkınmaya ve toplumsal gelişime katkı sağlayan bir üniversite olmaktır.

Vizyon (Öz Görüş)

Eğitim, araştırma ve toplumsal katkıda kaliteyi esas alan; dijital dönüşümü etkin yöneten, ulusal ve uluslararası düzeyde tercih edilen saygın bir üniversite olmaktır.

B-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1. SİSTEMİN AMAÇ VE KAPSAMI

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Alanya Üniversitesi'nde yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Alanya Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi'nin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Kılavuzunda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, süreçlere, süreç formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır. Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler	Açıklama
GZFT	:Güçlü, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
KBS	:Muhasebat Genel Müdürlüğü Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi
KYS	:Kalite Yönetim Sistemi
MYS	:Muhasebat Genel Müdürlüğü Harcama Yönetim Sistemi
ÖSYM	:Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi
YÖK	:Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	:Yükseköğretim Kalite Kurulu
YGG	:Yönetimin Gözden Geçirilmesi

MÜŞTERİ: Alanya Üniversitesi'nin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 3 / 23

olmasından dolayı, temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapısından dolayı “müşteri” tanımının Üniversite KYS kapsamında öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya faaliyetlerden kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen diğer taraflar “paydaş” olarak kullanılmıştır. Alanya Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Alanya Üniversitesi’nin işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu’na göre yürütülmektedir. Üniversitemiz TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun olarak KYS oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermekte olup bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Süreçler ile ilgili uygulamalar ve izlemeler ile ölçme metotları belirlenmiş olup süreçler ile ilgili dokümanlarda anlatılmıştır. KYS süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir. Üniversitenin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Kalite Ekibi tarafından yapılan çalışmalarla belirlenmiştir.

Katılımcı bir anlayış ve rasyonel yaklaşımla stratejik planın temel ilkeleri:

Stratejik Amaç 1. Eğitim-Öğretim (Eğitim-öğretimin niteliğini ve başarısını artırmak)

Hedef 1.1. Üniversitenin nitelikli öğrenciler tarafından tercih edilebilirliğinin artırılması

Hedef 1.2. Uygulamalı eğitim programlarının yaygınlaştırılması

Hedef 1.3. Öğretim elemanı deneyimlerinin artırılması

Stratejik Amaç 2: Araştırma-Geliştirme (Bilimsel altyapıyı güçlendirmek, performansı artırmak)

Hedef 2.1. Araştırma-geliştirme altyapısının güçlendirilmesi

Hedef 2.2. Ulusal ve uluslararası bilimsel araştırma/yayın sayılarının artırılması

Hedef 2.3. Lisansüstü program sayısının artırılması, doktora programlarının açılması ve sayısının artırılması

Stratejik Amaç 3: Uluslararasılaşma (Uluslararası faaliyetlerin ve öğrenci sayısının artırılması)

Hedef 3.1. Uluslararası öğrenci sayısının artırılması

Hedef 3.2. Erasmus kapsamında iş birliği yapılan ülke sayısının ve değişimin artırılması

Stratejik Amaç 4: Toplumsal Katkı (Kente, etkileşimde olduğu çevresine ve topluma katkı sağlamak)

Hedef 4.1. kentin ve yakın çevresinin ekonomik gelişimine katkı sağlanması

Hedef 4.2. Topluma sunulan hizmet ve sosyal sorumluluk projelerinin artırılması

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 4 / 23

Stratejik Amaç 5: Kurumsal Yapılanma ve Altyapının Geliştirilmesi
yapılanma ve altyapının geliştirilmesi)

Hedef 5.1. Personelin kurumsal kalite kültürünün geliştirilmesi

Hedef 5.2. Kurumsal memnuniyet düzeyinin artırılması

Hedef 5.3. Mezunlarla iletişim ve iş birliğinin geliştirilmesi

Hedef 5.4. Üniversite altyapısının geliştirilmesi

Alanya Üniversitesi KYS; iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçları ve beklentilerini doğru bir şekilde belirleyerek sunduğu hizmetler ile memnuniyeti sürekli olarak arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan süreçler belirlenmiş, prosedürler ve talimatlar detaylı olarak tanımlanmış ve iş akış şemaları oluşturulmuştur. Alanya Üniversitesi süreçlerini etkili bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanmaktadır. Süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli kaynaklar sağlanmış, izlenmeleri ve performans takipleri yapılmaktadır. Alanya Üniversitesi bünyesinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir. SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin önlenmesi ve fırsatların kuruma kazandıracağı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren dört yıllık Stratejik Plan hazırlanmaktadır.

4.1.1. Kuruluş ve Yerleşim

Alanya Üniversitesi, Antalya ili Alanya ilçesi Merkez Kampüs ve Hamdullah Emin Paşa yerleşkelerinde, Rektörlük, İdari Birimler ve Meslek Yüksekokulu yer almaktadır. Üniversitemiz aşağıdaki Fakülte, Enstitü, Yüksekokullar, Rektörlüğe Bağlı Bölümler ve İdari Birimleri ile hizmet vermektedir:

- a) İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi
- b) Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi,
- c) Sanat ve Tasarım Fakültesi,
- ç) Sağlık Bilimleri Fakültesi,
- d) Meslek Yüksekokulu,
- e) Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
- f) Yabancı Diller Yüksekokulu

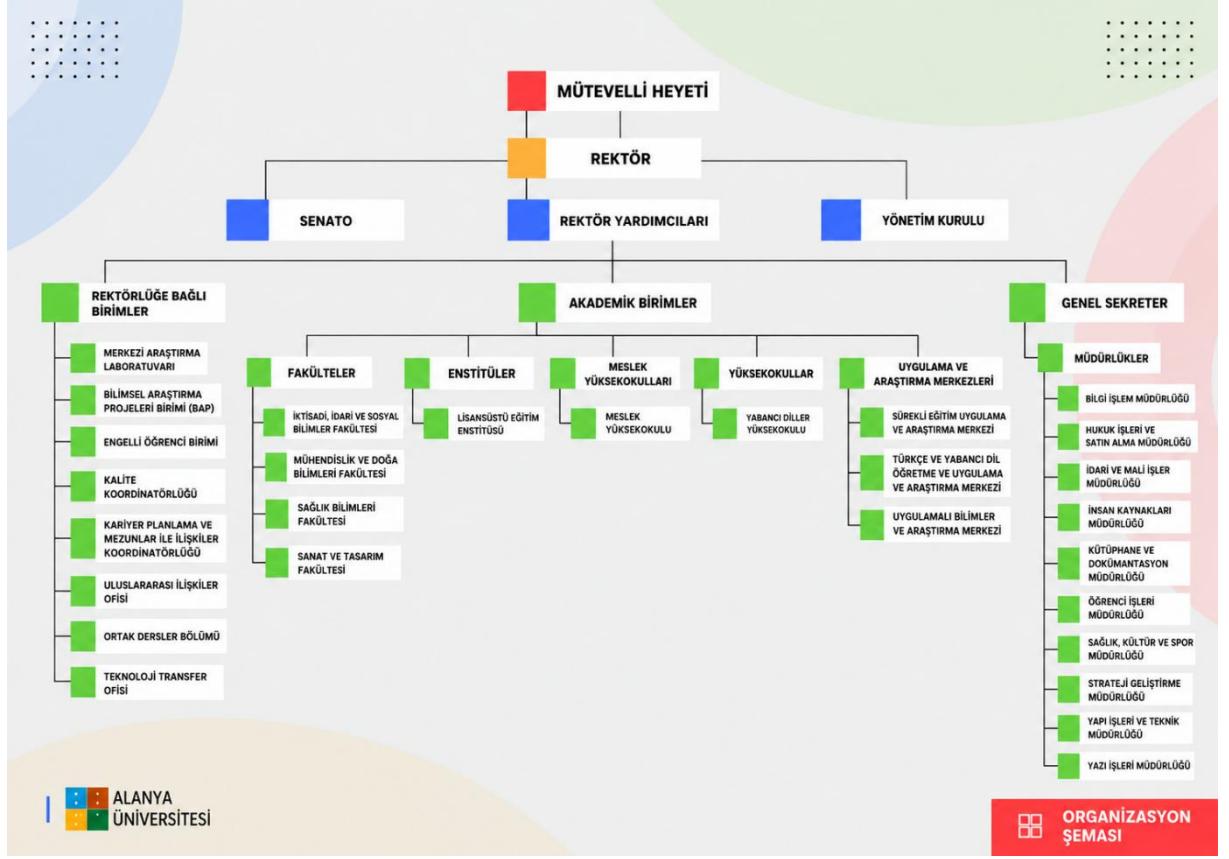
Üniversitemizin Teşkilat Şeması ve Birimleri:

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	FRM-KEK-001
			İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
			Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	0
			Sayfa	Sayfa 5 / 23

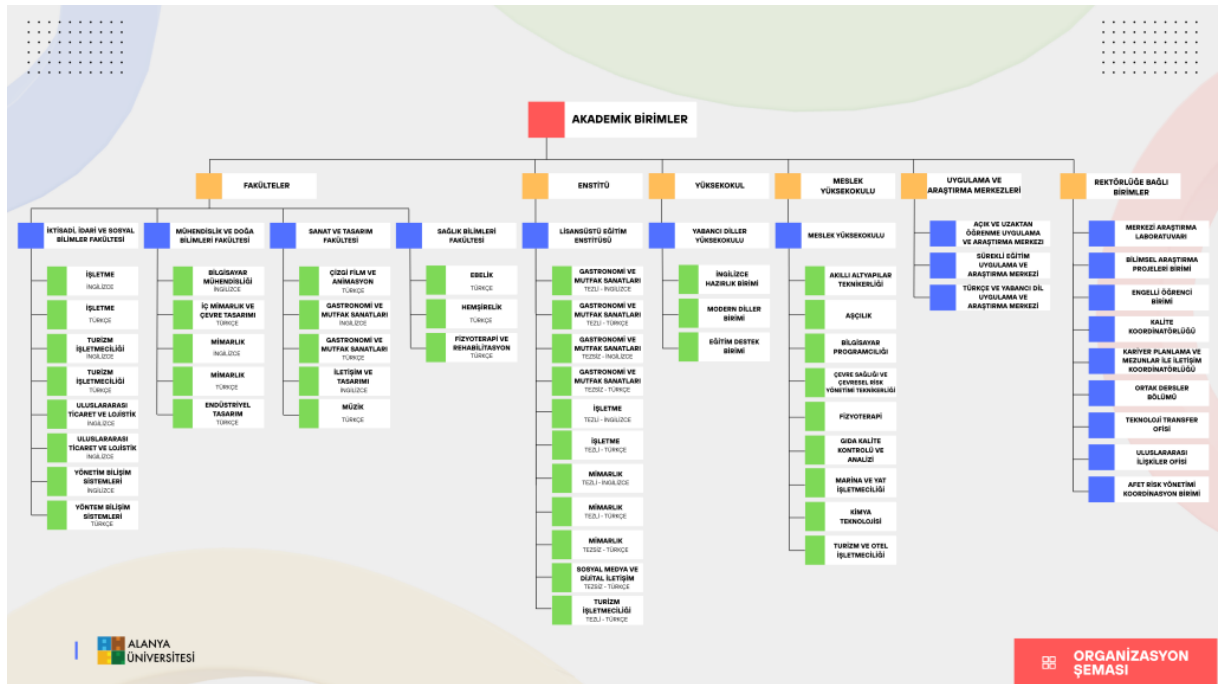


ŞEKİL 1: AKADEMİK VE İDARİ TEŞKİLAT ŞEMASI

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkcilli Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
 info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA



Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 7 / 23

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Alanya Üniversitesi, YGG toplantılarında KYS ile ilgili tarafları, bu tarafların ihtiyaç/beklentilerini ve bu ihtiyaç/beklentilerden hangilerinin uyum yükümlülüğü olacağını belirler ve kayıt altına alır. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği “Stratejik Plan” hazırlık çalışmalarında 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ve anketleri ile alınır.

Üst Yönetim; İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- Çalışanların görev ve sorumluluklarına riayet etmesi
- Kurumsal politikalara uyum
- Yasal ve mevzuat şartlarına tam uyum
- Kalite kapsamında örnek olma

Personel; İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- Kişisel verilerin korunması
- Görev ve talimatların belirlenmiş olması
- Sürekli eğitim ve etkinliklerin artırılması
- Eğitim katılımların değerlendirilmesi
- Takdir
- Objektif ve şeffaf performans değerlendirmesi
- Mesai ve dinlenme saatlerinde yasal uyumluluk
- Sağlıklı ve temiz bir çalışma ortamı

Öğrenci; İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- Eğitim ve öğrenim için gerekli imkânları sağlanması (yemekhane, kütüphane, sosyal faaliyetler vb.)
- Şartlara uygun hizmetlerin alınması,
- Hizmette sürekliliğin sağlanması,

Tedarikçi; İhtiyaç ve Beklentileri (Dış Paydaş);

- Zamanında ödeme alma,
- Çalışma sürekliliği,
- Sürekli iletişim sağlanması,
- Sağlıklı geri bildirim alınabilmesi,
- Beklentilerin açık bir şekilde ifade edilmesi

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	FRM-KEK-001
			İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
			Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	0
			Sayfa	Sayfa 8 / 23

Referans Dokümanlar

FRM-KGS-016 Akademik Personel Performans Memnuniyet Değerlendirme Anket Formu

FRM-KGS-017 İdari Personel Memnuniyet Anket Formu

FRM-KGS-018 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu

YNG-KGS-047 Kantin ve yemekhane Denetim Yönergesi

Alanya Üniversitesi Stratejik Planı

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin KYS kapsamı, Eğitim-Öğretim, Araştırma – Geliştirme ve Yönetim Sistemi faaliyetlerini kapsamaktadır. Kısaca; üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı, ”Yüksek Öğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır. Alanya Üniversitesi’nin Kalite Yönetim Sistemi; Antalya ili Alanya ilçesinde yer alan Merkez ve Hamdullah Emin Paşa Kampüsleri, Fakülteler ve Meslek Yüksekokulu, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, tüm idari ve akademik birimleri kapsamaktadır. Alanya Üniversitesi KYS; üniversitemizin kampüslerinde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerde aşağıdaki faaliyetleri kapsamaktadır:

Referans Dokümanlar

İAŞ-FKL-014 Eğitim ve Öğretim Ana Süreci

İAŞ-FKL-015 Araştırma Geliştirme Ana Süreci

İAŞ-FKL-016 Toplumsal Katkı Ana Süreci

İAŞ-FKL-017 Uluslararasılaşma Ana Süreci

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Alanya Üniversitesi KYS, TS EN ISO 9001:2015 KYS standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümanite edilmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Alanya Üniversitesi KYS, ISO 9001:2015 KYS standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini “Stratejik Planda” yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamıştır ve bunu uygulamaktadır. Alanya Üniversitesi sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak kalitesini arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır. Alanya Üniversitesi’nde hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. Alanya Üniversitesi’nde bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir. Alanya Üniversitesi KYS için ihtiyaç duyulan işlemler süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda belirtilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için “İş Akışları” oluşturulmuştur. Süreçlerin birbiriyle olan ilişki ve etkileşimleri de özet olarak süreçler içerisinde anlatılmıştır. Süreçlere bağlı olan iş akışları ayrıca süreçlere bağlı iş akışları listesinde belirtilmiştir. KYS’ nin yönetilmesi için gerekli olan tüm

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	FRM-KEK-001
			İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
			Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	0
			Sayfa	Sayfa 9 / 23

dokümanlar edilmiş bilgiler Alanya Üniversitesi internet sayfasında (<https://www.alanyauniversity.edu.tr/>) tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

Referans Dokümanlar

İAŞ-FKL-014 Eğitim ve Öğretim Ana Süreci
İAŞ-FKL-015 Araştırma Geliştirme Ana Süreci
İAŞ-FKL-016 Toplumsal Katkı Ana Süreci
İAŞ-FKL-017 Uluslararasılaşma Ana Süreci

5-LİDERLİK

5.1.Liderlik ve Taahhüt

5.1.1.Genel

Alanya Üniversitesi başta Rektör ve üst yönetim liderliğinde Kalite Yönetim Sistemi verimliliği ve etkinliği hususunda çalışmalara liderlik etmekte olup, aşağıdaki yöntemleri izleyerek tüm süreçlere liderlik ve taahhüt eder. Kalite Yönetim sistemi çerçevesinde belirlenen süreçlerin hedefleri ve bu hedeflerin izlenmesi yolu ile sistemin etkinliği ve hesap verilebilirliği ve sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Çalışmalar kapsamında yönetsel faaliyetler iyileştirilerek standart hale getirilmiştir. Üniversitemiz stratejik planı ile uyumlu Kalite politikası belirlenmiş ve amaçları oluşturulmuştur. İyileştirmenin teşvik edilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile ISO 9001: 2015 eğitimleri verilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi iç tetkikleri ile amaçlanan sonuçlara ulaşılması güvence altına alınmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi Stratejik Planın yürütülmesi için birimleri teşvik eder ve stratejiler için kaynak sağlar. Olası risklerin belirlenmesi ve sistemsel görevlerini en iyi şekilde gerçekleştirerek tüm süreçlere liderlik etmektedir.

5.1.2.Müşteri Odağı

Alanya Üniversitesinin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapısından dolayı “Müşteri” tanımı, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen müşteri “İç ve Dış Paydaş” olarak kullanılmıştır. Alanya Üniversitesi müşterisi olan öğrencilerin yanı sıra vatandaş, kurum, kuruluş ve paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, Alanya Üniversitesi paydaşlarının beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülebilmesi gib faaliyetler yönetilmektedir.

İç paydaşlar: Öğrenciler, çalışanlar (akademik, idari), **Dış paydaşlar:** Mezunlar, yerel yöneticiler ve iş birliğinde olunan kamu ve özel kuruluşlar, bakanlıklar, üniversitelerdir.

Referans Dokümanlar

- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Memnuniyet Anketi

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkcilli Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 10 / 23

- Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi

5.2.Politika

5.2.1.Kalite Politikasının Oluşturulması

Alanya Üniversitesi Kalite Politikası üst yönetim tarafından kuruluşun amaç ve bağlamına uygun, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş, onaylanmış ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri kampüs alanı içerisinde belirli alanlara asılarak ve/veya web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin biçimde uygulanmaktadır.

5.2.2.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Alanya Üniversitesi’nin bünyesinde yürütülen süreçlerin etkinliğinin ve amaçlanan sonuçlara ulaşmasının sağlanması için kalite yönetim sistemi ile ilgili roller belirlenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülecek çalışmaların planlanması ve takibi Kalite Koordinatörlüğü tarafından organize edilecek ve yönetilecektir. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar ilgili mevzuat ile belirlenmiş olup, verilen görev ve sorumlulukları da içeren görev tanımları hazırlanmıştır. Görev tanımları ve Organizasyon şeması iç kontrol sistemi sayfası ile tüm çalışanlara duyurulmaktadır.

6.Planlama

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Alanya Üniversitesi bünyesinde her süreçte ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk derecesi 4 ve üzerinde olan riskler için risk giderici aksiyonlar belirlenmekte ve aksiyonlar düzeltici faaliyetler ile takip edilmektedir.

Risk Analizi Yöntemi PRD-KGS-007 Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü ile tanımlanmıştır.

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Kalite Komisyonu tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracak stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla fırsatlar stratejik planda tanımlanır.

Referans Dokümanlar

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 11 / 23

FRM-KGS-022 Risk Tespit ve Onaylama Formu

FRM-KGS-023 Risk Kayıt Formu

PDR-KGS-009 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, Alanya Üniversitesi'nin kalite hedeflerini oluşturur. Alanya Üniversitesi'ndeki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar. Kalite faaliyet planlarında yapılan işler, sorumlu, termin, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kayıtlanır ve aylık takip edilir. Kalite hedefleri ve Süreç Performans kriterleri Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir.

Referans Dokümanlar

PDR-KGS-010 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PDR-KGS-020 Süreç Performans İzleme Karneleri (SPIK)

KGS-PL-003 Kalite Faaliyet Planı

Alanya Üniversitesi Stratejik Planı

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Alanya Üniversitesi bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

Minör Değişiklikler ve Planlaması: Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütünü etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Majör Değişiklikler ve Planlaması: Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...) Tüm değişikliklerin planlaması Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikten sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Referans Dokümanlar:

FRM-KGS-024 Değişiklik Kayıt Formu

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkcilli Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 12 / 23

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Alanya Üniversitesi Rektörlüğü;

- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

7.1.2. Kişiler

Alanya Üniversitesi Rektörlüğü tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır. Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-012 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

7.1.3. Altyapı

Alanya Üniversitesi'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir. Altyapı; binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler, yazılım ve donanım, araç, gereç, ekipmanlar ve destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi)'dir. Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir. Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem müdürlüğü tarafından yönetilmektedir.

Referans Dokümanlar

İAŞ-GEN-003 Teknik Destek İş Akışı

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Alanya Üniversitesi'nde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakın, ayrımcılık olmayan, cephelenmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu). Çalışma ortamının

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkcilli Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	FRM-KEK-001
			İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
			Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	0
			Sayfa	Sayfa 13 / 23

uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar:

FRM-KGS-016 Akademik Personel Memnuniyeti Anketi

FRM-KGS-017 İdari Personel Memnuniyeti Anketi

7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Alanya Üniversitesi ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder.

7.1.6.Kurumsal Bilgi

Alanya Üniversitesi'nde hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği web sayfalarından ya da kurum içi iç iletişim yöntemleri aracılığıyla paylaşılır.

7.2.Yeterlilik

Alanya Üniversitesi'nde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Alanya Üniversitesi'nde, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümente edilmiştir. Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-012 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

İAŞ-İKM-009 İdari Personel Atama İş Akışı

İAŞ-İKM-011 Araştırma Görevlisi ve Öğretim Görevlisi Atama İş Akışı

İAŞ-İKM-012 Profesör Atama İş Akışı

İAŞ-İKM-013 Doktor Öğretim Üyesi Atama İş Akışı

İAŞ-İKM-016 Doçent Atama İş Akışı

GRT-İKM-001---060 Görev Tanımları

7.3.Farkındalık

Alanya Üniversitesi Rektörlüğü ve kalite koordinatörlüğü, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 14 / 23

- Kalite Politikası
- Kalite hedefleri
- Kişilerin KYS'nin etkinliğine olan faydaları
- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-011 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.4.İletişim

Alanya Üniversitesi'nde KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir. Tüm Alanya Üniversitesi personeli, iletişim planına göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar. Dış iletişim ise; web sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimi sağlamaktadır, yine iletişim planında tanımlanmıştır.

Hem iç hem de dış iletişimde;

- a) Ne ile iletişim kurulacak,
- b) Ne zaman iletişim kurulacak,
- c) Kiminle iletişim kurulacak,
- d) Nasıl iletişim kurulacak,
- e) Kiminle iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

Referans Dokümanlar

KYS. PL. 001 İletişim Planı

7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

Alanya Üniversitesi yönetim sisteminin etkinliği için hangi yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Alanya Üniversitesi KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkcilli Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 15 / 23

Alanya Üniversitesi KYS Dokümantasyonu ve temel işlevleri:

- Alanya Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Alanya Üniversitesi'nin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Alanya Üniversitesi Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- Alanya Üniversitesi Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreç dokümanları, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, performans izleme dokümanları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Alanya Üniversitesi KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. Alanya Üniversitesi KYS Dokümantasyonu; tüm personelin, Kalite Web Sitesi'nde (www.hku.edu.tr) ilgili tarafların erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

7.5.3.Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse yönetim temsilcisi onayı ile yayınlar.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-018 Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8.Operasyon

8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

Alanya Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Alanya Üniversitesi eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; üniversitede eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Alanya Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 16 / 23

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-019 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

İAŞ-ÖİM-001 Akademik Takvimin Hazırlanması İş Akışı

YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1.Müşteri İle İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözülmesine ilişkin +90 536 776 47 26 nolu hat admission@alanyauniversity.edu.tr kullanılmaktadır. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-020 Performans Yönetim Prosedürü

8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Alanya Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Eğitim Bilgi Paketi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Eğitim öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar

İAŞ-ÖİM-005- Yabancı Uyruklu Öğrenci Kabulü İş Akışı

İAŞ-ÖİM-009- Ders Kayıt İşlemleri İş Akışı

PRD-KGS-019 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PRD-KGS-020 Performans Yönetim Prosedürü

8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda, kapsamında her dönem sonu ders içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun/işveren anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-020 Performans Yönetim Prosedürü

8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Alanya Üniversitesi'nde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkcilli Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 17 / 23

ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Elektronik Bilgi Paketi (EBYS) ve bölüm web sayfaları aracılığıyla yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Elektronik Bilgi Paketi (EBYS) ile sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

PRD-KGS-019 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Alanya Üniversitesi bünyesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Eğitim Öğretim Süreci içinde tanımlanmıştır. Alanya Üniversitesi'nde yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, Alanya Üniversitesi'nin tek başına yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat kuralları doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-019 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

İAŞ-FKL-001 Öğretim Programı İçeriklerinin Güncellenmesi İş Akışı

İAŞ-FKL-014 Eğitim Öğretim Ana Süreci

8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

Alanya Üniversitesi'nde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir. Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuata dayalı olarak, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmaktadır.

8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma talepleri ilgili formların tedarikçilere iletilmesi ile ya da sözleşmelerdeki gibi gerçekleştirilir. Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren Satın Alma ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı birimleri tarafından Satın Alma Prosedürü kapsamında yıllık olarak yapılmaktadır.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 18 / 23

Referans Dokümanlar

YNG-KGS-048 Satın Alma Yönergesi

İAŞ-STM-002 İhale Suretiyle Mal Alım-Hizmet –Yapım İş Akış Şeması

Satın Alma Yönetmeliği

8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Alanya Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

Alanya Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümante edilmiştir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak çok kolay değildir.

Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

Alanya Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

İAŞ-FKL-014 Eğitim ve Öğretim Ana Süreci

İAŞ-FKL-009 Sınavlara İtiraz İş Akışı

İAŞ-YDO-002 Yabancı Diller Yüksekokulu Sınav Hazırlama Süreci İş Akışı

Alanya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Alanya Üniversitesi'nde tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği ÖBS, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, ilgili KYS dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-013 Bilgi İşlem Sistemleri Prosedürü

8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Alanya Üniversitesi öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI		Doküman No	FRM-KEK-001
			İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
			Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	0
			Sayfa	Sayfa 19 / 23

gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Alanya Üniversitesi'nde ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile arşivde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir. Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi halinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara direkt bilgi verilir.

Referans Dokümanlar

YNG-KGS-049 Arşiv Yönergesi

8.5.4.Muhafaza

Alanya Üniversitesi'nde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Süreci kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

Referans Dokümanlar

YNG-KGS-048 Satın Alma Yönergesi

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

Alanya Üniversitesi mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini anket yolu ile yılda bir kez ölçümleyerek hizmet sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkcilli Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 20 / 23

sağlanır.

Referans Dokümanlar

FRM-KGS-025 Mezun Öğrenci Değerlendirme Anketi

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Alanya Üniversitesi'nde, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü EBYS çerçevesinde yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler ilgili bölüm web sayfalarında duyurulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

PRD-KGS-019 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

İAŞ-FKL-014 Eğitim ve Öğretim Ana Süreci

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Alanya Üniversitesi yönetimi eğitim hizmeti sunumunda kalite standartları gereği öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

Referans Dokümanlar

Alanya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Öğrenci İşleri Mezuniyet Süreci

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Alanya Üniversitesi'nde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-009 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

9.Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1.Genel

Alanya Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, süreç kartlarında belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 21 / 23

dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Kalite yönetim sistemi süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için düzenlemeler yapılmıştır.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-009 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

PRD-KGS-010 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Stratejik Plan

PRD-KGS-020 Performans İzleme Prosedürü

9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

Alanya Üniversitesi'nde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

PRD-KGS-020 Performans İzleme Prosedürü

9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

Alanya Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder. KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya Alanya Üniversitesi'nde KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

9.2. İç Tetkik

Alanya Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını ve
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-014 İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1.Genel

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 22 / 23

Alanya Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından YGG toplantısı yapılır ve birimlere ait YGG toplantısı raporları üst yönetim YGG toplantısına girdi sağlar.

9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Alanya Üniversitesi'nde senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedefleri
- Proses performansları
- Ürün ve hizmet performansları
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- İç ve Dış Tetkik sonuçları
- Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynak ihtiyaçları
- Risk ve fırsatlar
- KYS'yi etkileyecek değişiklikler
- İç ve dış hususlardaki değişiklikler
- Yasal Şartlar ve değişiklik ihtiyaçları
- İlgili taraflar ve beklentilerinin gözden geçirilmesi ve değişiklikler
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar

9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler YGG toplantı sonuç raporunu hazırlar.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-010 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

FRM-KGS-028 Risk Tespit Onaylama Formu

10.İyileştirme

10.1.Genel

Alanya Üniversitesi'nde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş, inovasyon, reorganizasyonu içerebilir.

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

 ALANYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. ALANYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	FRM-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 23 / 23

Alanya Üniversitesi, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-009 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

10.3.Sürekli İyileştirme

Alanya Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. Alanya Üniversitesi; kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmeleri ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmeler uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

PRD-KGS-009 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Kurum Sorumlusu	Rektör

Adres: Cıkıllı Mah. Saraybeleni Cad. No:7 07400 Alanya/Antalya/TÜRKİYE <https://www.alanyauniversity.edu.tr>
info@alanyauniversity.edu.tr TEL: +90 242 513 69 69 / 3500 (santral) FAKS: +90 242 513 69 66

KONTROLLÜ KOPYA